



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2298_2: Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP2298_2: Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa".

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a:	Firma:
NIF:	
Nombre y apellidos del asesor/a:	Firma:
NIF:	

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

1: Efectuar las operaciones de mise en place o puesta a punto para agilizar la prestación del servicio de alimentos y bebidas, en función de la superficie y características del local, de la fórmula de restauración y del tipo de servicio a desarrollar.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Revisar el acondicionamiento de la zona y de los equipos destinados al servicio de alimentos y bebidas mediante check list o lista de comprobación, verificando el estado de limpieza, la ventilación del área y la puesta en marcha de los equipos y maquinaria implicados en el proceso.	☐	☐	☐	☐
1.2: Solicitar la mercancía necesaria para el servicio diario mediante vales de aprovisionamiento, distribuyéndola en los espacios destinados para ello y en condiciones de conservación adecuadas.	☐	☐	☐	☐
1.3: Limpiar y montar las mesas, aparadores y demás mobiliario en función de las reservas previstas, facilitando el flujo de clientes y, en especial, el tránsito y acomodo de personas con necesidades especiales.	☐	☐	☐	☐
1.4: Repasar los complementos y materiales utilizados para el montaje -cristalería, vajilla, cubertería, saleros, cartas y sugerencias, entre otros-, sustituyendo aquéllos que no cumplan con los requisitos establecidos.	☐	☐	☐	☐
1.5: Efectuar la decoración, climatización y ambientación musical del local, colaborando con el equipo de trabajo y teniendo especial cuidado en respetar la normativa aplicable en cuanto a volumen de sonido y en adaptarse a las condiciones horarias, ambientales y de gustos de la clientela.	☐	☐	☐	☐
1.6: Obtener la información relativa a la oferta de alimentos y bebidas servidos en el establecimiento -promociones, sugerencias del día, ingredientes y	☐	☐	☐	☐

1: Efectuar las operaciones de mise en place o puesta a punto para agilizar la prestación del servicio de alimentos y bebidas, en función de la superficie y características del local, de la fórmula de restauración y del tipo de servicio a desarrollar.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
proceso de elaboración, entre otros- asistiendo a la charla de equipo (briefing) en la que se recibe la comunicación necesaria para el funcionamiento del día.				
1.7: Efectuar las operaciones de control inicial de caja (aprovisionamiento de billeteaje y monedas para el cambio) y de inicio y configuración del terminal punto de venta -TPV- en función de las necesidades, la categoría y el tamaño del establecimiento.	☐	☐	☐	☐

2: Acoger y atender en todo momento a los clientes informándoles sobre la oferta de alimentos y bebidas del establecimiento, intentando anticiparse a sus necesidades de manera que se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos previstos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Efectuar la acogida al cliente cuidando la apariencia personal, con cortesía y procurando acomodarle lo antes posible, y en caso de no poder ser atendido en el acto se le saluda y se le informa de la causa y del tiempo aproximado de espera.	☐	☐	☐	☐
2.2: Proporcionar la lista de precios de la oferta gastronómica y de bebidas del establecimiento a los clientes, siguiendo el protocolo de servicio.	☐	☐	☐	☐
2.3: Atender al cliente informando sobre el origen y elaboración de los productos a degustar, potenciando los objetivos de ventas definidos en el briefing y tomando nota de posibles intolerancias alimentarias o de peticiones especiales.	☐	☐	☐	☐
2.4: Presentar una o varias alternativas, en caso de no poder ofrecer el servicio solicitado por el cliente, intentando que se adapten a sus gustos y que se satisfagan sus expectativas.	☐	☐	☐	☐
2.5: Resolver las posibles objeciones que plantee el cliente de forma empática, cortés y respetuosa intentando comprender las causas del problema y ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados.	☐	☐	☐	☐
2.6: Efectuar la toma de comanda relacionando en la comanda el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa, a fin de evitar	☐	☐	☐	☐

2: Acoger y atender en todo momento a los clientes informándoles sobre la oferta de alimentos y bebidas del establecimiento, intentando anticiparse a sus necesidades de manera que se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos previstos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio.				
2.7: Concretar la venta, si fuera necesario, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes antes de retirarse para servirlos.	☐	☐	☐	☐

3: Prestar el servicio en barra o en mesa de los alimentos, bebidas y complementos solicitados, aplicando las técnicas de servicio establecidas para cada producto de modo que se alcancen o superen las expectativas del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Tramitar las comandas se tramitan según la orden de petición asegurándose de dejarlas en el lugar establecido o entregándolas, en su caso, al departamento que corresponda.	☐	☐	☐	☐
3.2: Verificar los productos a servir, comprobando que se corresponden con la solicitud y ubicación del cliente.	☐	☐	☐	☐
3.3: Transportar los alimentos, bebidas y complementos solicitados hasta el cliente utilizando los útiles establecidos para ello como bandejas, fuentes, plató, carros u otros.	☐	☐	☐	☐
3.4: Servir las elaboraciones culinarias, bebidas y demás complementos aplicando técnicas y protocolo de servicio, en función de las normas operativas del establecimiento y del tipo de servicio a prestar (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, u otro).	☐	☐	☐	☐
3.5: Cuidar y atender los detalles que complementan un buen servicio y que suponen alcanzar o superar las expectativas del cliente, aplicando las normas básicas de la deontología profesional.	☐	☐	☐	☐
3.6: Transportar el material desbarasado al office o lugar de lavado según el procedimiento establecido, evitando ruidos y posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo.	☐	☐	☐	☐
3.7: Confeccionar el tique o factura a petición de los clientes y se presenta	☐	☐	☐	☐

3: Prestar el servicio en barra o en mesa de los alimentos, bebidas y complementos solicitados, aplicando las técnicas de servicio establecidas para cada producto de modo que se alcancen o superen las expectativas del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
para su cobro, verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos.				
3.8: Despedir a los clientes amablemente y mostrando interés por su nivel de satisfacción para potenciar futuras ventas.	☐	☐	☐	☐

4: Ejecutar las operaciones de postservicio de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen instalaciones, equipos y géneros para el siguiente servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Almacenar los posibles excedentes del servicio -alimentos, bebidas y otros complementos- en función de sus características de conservación, reponiendo aquéllos que se necesiten para el siguiente servicio.	☐	☐	☐	☐
4.2: Ventilar el local, y repasar y acondicionar las instalaciones, especialmente suelos y sillas, en función de las normas operativas del establecimiento.	☐	☐	☐	☐
4.3: Efectuar el desmontaje y montaje de mesas, la reposición de aparadores o muebles auxiliares y el cambio de mantelería según los protocolos establecidos y las previsiones, alineándolas para optimizar la zona de consumo de comidas y bebidas.	☐	☐	☐	☐
4.4: Limpiar y desinfectar los útiles, máquinas y equipos utilizados en función de las indicaciones de su mantenimiento preventivo, notificando las incidencias detectadas a quien corresponda según el procedimiento establecido.	☐	☐	☐	☐

5: Efectuar al final del servicio el cierre diario de la producción y la liquidación de caja, según las normas y procedimientos establecidos para facilitar el control de los ingresos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Verificar la producción del día y la suma de las ventas efectuadas, comprobando que concuerdan entre sí.	☐	☐	☐	☐

5: Efectuar al final del servicio el cierre diario de la producción y la liquidación de caja, según las normas y procedimientos establecidos para facilitar el control de los ingresos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.2: Recontar el desglose de alimentos, bebidas, otros productos y los ingresos atípicos, verificando que se corresponden con las facturas/tiques emitidos.	☐	☐	☐	☐
5.3: Cuantificar los pagos y depósitos realizados, registrándolos en los soportes correspondientes según el procedimiento administrativo establecido.	☐	☐	☐	☐
5.4: Reflejar de forma documental la información sobre las desviaciones y anomalías detectadas durante el proceso en el libro de incidencias/bitácora, anotando además las posibles quejas o incidentes de cualquier índole que afecten al establecimiento.	☐	☐	☐	☐
5.5: Cumplimentar el check list o lista de comprobación de cierre, utilizando equipos y programas específicos de la actividad.	☐	☐	☐	☐